



## PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

CÓDIGO: C-PGC-06

FECHA: 26/09/2022

VERSIÓN: 14

### 1. PROPÓSITO

Establecer los lineamientos para evaluar y hacer seguimiento a la satisfacción y experiencia del cliente con la gestión, los productos y servicios ofrecidos por la organización.

### 2. ALCANCE

El procedimiento va desde la definición o actualización de los instrumentos de recolección de datos hasta la publicación de los resultados para la generación de acciones.

### 3. DEFINICIONES

**Satisfacción:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. Como cliente Interno, especificando los colaboradores de Camacol. Como Cliente externo: En el procedimiento se identifican principalmente a los afiliados, junta directiva, proveedores y otras partes interesadas.

**Experiencia de cliente:** Es una ventaja competitiva para fidelizar a los clientes y ayudar a adquirir nuevos afiliados y clientes a través de referencias y recomendaciones, también hace referencia a la impresión que los clientes y afiliados tienen de la marca a lo largo de todos los aspectos del ciclo del comprador.

### 4. CONDICIONES GENERALES

- Para identificar el grado de satisfacción del cliente, la organización ha establecido las siguientes herramientas para conocer la satisfacción sobre la gestión, productos, servicios y eventos generados:

Eventos/ escenarios	Herramienta	Aspectos de Medición	Periodicidad	Responsable
Asamblea Regional Encuentro de Talento Humano	Encuesta de satisfacción del gremio	Gestión gremial, productos y servicios	Anual	Coordinación de Calidad
	Encuesta de satisfacción del evento	Agenda Logística, Conferencistas	Según programación	Coordinador o profesional del área
Foros, Cursos, Talleres	Encuesta de satisfacción del evento	Agenda Logística, Conferencistas	Según programación	Coordinador o profesional del área
Seminario de Actividad Edificadora (SAE)	Encuesta de satisfacción de SAE	Agenda Logística, Conferencistas	Anual	Dirección de Estudios económicos

- Cuando se requiera por parte del área responsable, se programa la aplicación, tabulación y presentación de los resultados de los eventos definidos desde la planeación estratégica.
- La muestra de la encuesta aplicada es mínima 20% con margen de error 3%.
- Las encuestas pueden ser aplicadas a afiliados, no afiliados y partes interesadas.
- Los resultados de las encuestas de satisfacción son socializados vía correo electrónico a las áreas intervenientes de la preparación de la logística y/o agenda académica del evento.
- Dado el presupuesto establecido por la Coordinación de Calidad, la aplicación, tabulación y entrega de resultados se puede realizar por varias vías: a través de un proveedor, con personal de la organización o la combinación de estos.
- Los foros y conversatorios pueden no ser objeto de aplicación de una encuesta. Este lineamiento se da por la Dirección del área que coordina la agenda temática.
- Se establece una lista de chequeo para gestionar la aplicación de las encuestas. Véase Anexo No. 1

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	<b>CÓDIGO:</b> C-PGC-06 <b>FECHA:</b> 26/09/2022 <b>VERSIÓN:</b> 14
---	---	---

## 5. PROCEDIMIENTO

### 5.1. PROGRAMACIÓN DE LA ENCUESTA GENERAL DEL AFILIADO

1. Se inicia la planificación de esta actividad cuando la Coordinación de Calidad confirma en comité de gerencia la fecha y modalidad del evento, el medio y/o herramienta de aplicación de la encuesta de satisfacción al cliente.
2. La Coordinación de calidad procede a colocar en revisión a todos los jefes de área, el Formato de encuesta General de Satisfacción del Cliente (C-F01-PGC-06). El objetivo de esta revisión es evaluar la viabilidad de las preguntas e incluir preguntas que se consideran indagar para el año de evaluación.
3. Si los responsables de los productos y los servicios incluyen nuevas preguntas al instrumento, se inicia con el diseño, modificación o ampliación de la encuesta generándose una nueva versión del documento. Estas acciones de modificación se realizan directamente con los jefes de departamento o vía correo electrónico.
4. A través del comité de gerencia o correo electrónico se realiza la revisión de la encuesta general.
5. Una vez revisada la encuesta, la Coordinación de Calidad prepara el instrumento para aplicación.

### 5.2. APlicación DE LA ENCUESTA GENERAL DEL AFILIADO

1. Si es a través de proveedor, la Coordinación de calidad procede a confirmar al proveedor, mediante correo, el formato de encuesta aprobado, la muestra definida (público objetivo) y la forma de ejecución.
2. Si es "in house", la Coordinación de calidad hace reclutamiento de encuestadoras (como persona natural), realiza capacitación y ejercicio práctico sobre las condiciones de la aplicación y la correspondiente explicación del contenido de la encuesta, así como el envío por correo electrónico de las recomendaciones sobre horario, metas esperadas, apariencia personal, etc.
3. Si es a través de una plataforma digital de encuestas, se carga el instrumento en la plataforma y se realizan las pruebas de funcionamiento.
4. Si es a través de un medio de difusión masiva, la Coordinación de calidad solicita al área encargada que programe con el área de comunicaciones la aplicación de la encuesta a través de la herramienta de difusión masiva.
5. Durante el evento, la Coordinación de Calidad debe asegurar que:
  - a. Las encuestadoras conocen la forma de aplicar la encuesta.
  - b. Las encuestadoras tengan las encuestas con la versión correcta.
  - c. El sitio del evento esté dispuesto para que el personal pueda aplicar la encuesta.
  - d. Las encuestadoras estén activos y disponibles, para atender dudas sobre la encuesta.
  - e. Las encuestadoras conozcan el premio por diligenciar la encuesta (en caso de haber premio).
6. Cuando la aplicación de la encuesta se realiza por medio de difusión masiva, la Coordinación de Calidad debe garantizar que:
  - a. La encuesta pueda ser consultada por dispositivos móviles.
  - b. Los correos destinatarios "no entregados" o "devueltos" sean reenviados asegurando su entrega.
  - c. Toda la base de datos de afiliados se envíe el correo con la encuesta.
  - d. La base de datos que recibe la información se encuentre disponible para iniciar la tabulación.
  - e. Definición de una fecha de cierre de la encuesta.
  - f. Definición de un premio por diligenciar la encuesta (en caso de promocionarlo).

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	<b>CÓDIGO:</b> C-PGC-06 <b>FECHA:</b> 26/09/2022 <b>VERSIÓN:</b> 14
---	---	---

### 5.3. PROGRAMACIÓN DE LA ENCUESTA DE OTROS EVENTOS

El auxiliar de calidad aplica la lista de chequeo para gestionar las encuestas que se aplican en los eventos, de acuerdo con lo indicado en el Anexo No. 1.

1. El jefe de área responsable de coordinar la agenda y/o liderar el evento, confirma con la auxiliar de calidad (vía reunión virtual o presencial o correo electrónico), las preguntas de enfoque, la fecha, el sitio y el medio de aplicación de la encuesta.
2. Entre el jefe de área y el auxiliar de calidad se verifican las preguntas de la encuesta relacionadas con las conferencias, la agenda académica, la logística, entre otras. Una vez aprobada la encuesta, la Coordinación de Calidad prepara el material para su utilización en el evento.
3. Una vez finalizada la aplicación de la encuesta, el auxiliar de calidad procede realizar la tabulación, el análisis y la presentación de los resultados.
4. Los resultados son presentados por el Coordinador de Calidad en Comité de Gerencia o se envían vía correo electrónico a las áreas intervenientes del evento donde se aplicó la encuesta, para que sean tomadas las acciones pertinentes (correctivas, preventivas o de mejoramiento).

### 5.4. PRESENTACION DE LOS RESULTADOS, SEGUIMIENTO Y PLAN DE ACCIÓN

1. Los resultados de evaluación de la satisfacción del cliente aplicados en los diferentes espacios son insumo para el indicador de satisfacción al cliente, la definición de planeación estratégica y Revisión por la Dirección.
2. Si se derivan acciones preventivas, correctivas o de mejoramiento, la Coordinación de Calidad crea el plan de acción en el correspondiente formato de Registro de Acción Correctiva o Formato de Registro de Acción de Mejora, de acuerdo con los lineamientos presentados por los directores o de la Gerencia Regional.
3. La Coordinación de Calidad realiza el respectivo seguimiento a las acciones definidas.
4. Los resultados de las encuestas pueden presentarse como insumo para la evaluación de desempeño de los cargos de la organización y se reportan a la Coordinación de talento humano para actualizar la matriz de indicadores, en el periodo que aplique.
5. Si los resultados de la puntuación "regular, "malo", o la puntuación "No sabe/No responde" supera el 10%, se debe identificar el mecanismo de acción mediante el registro de acciones correctivas o acciones de mejora o a través de hitos definidos en los proyectos / acciones gremiales de planeación estratégica. Se busca disminuir este factor a menos del 10%, dado que todas las partes interesadas no reciben o le es de interés todos los productos o servicios y dado el comportamiento normal de la percepción de satisfacción.

### 5.5. ARCHIVO

El Coordinador de Calidad procede a archivar de forma digital la tabulación y la presentación de cada una de las encuestas aplicadas, en la carpeta magnética: Archivos/carpeta\_usuario/Cundinamarca/Evaluaciones\Cliente\<Año> en las subcarpetas magnéticas que faciliten la consulta de cada resultado.

### 6. ANEXOS

Formato de encuesta General de Satisfacción del Cliente (C-F01-PGC-06)  
Anexo No. 1 Lista de Chequeo para Gestionar Aplicación de encuestas



## PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

CÓDIGO: C-PGC-06

FECHA: 26/09/2022

VERSIÓN: 14

### 7. HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción	Fecha emisión
14	Se da lectura al procedimiento donde se estandariza la muestra mínima de la recepción de las encuestas y se ajustan elementos de forma del procedimiento para facilitar la lectura.	26/09/2022
13	Se realizan las siguientes actualizaciones: 1) Se establece como mecanismo adicional de aplicación de encuestas la plataforma digital para montaje de encuestas (Google forms), 2) Se incorpora los mecanismos de acción frente a puntuaciones "Regular", "Malo", "No sabe/no conoce" mediante el registro de acciones o definición de hitos en planeación estratégica, 3) Se incorpora anexo de buenas prácticas para gestionar la aplicación de encuestas.	21/09/2021
12	Se realizan las siguientes actualizaciones: 1) Encuesta de satisfacción de SAE se cambia a periodicidad anual, 2) aclaración de las vías de aprobación de la encuesta general, 3) en el ítem 5.4 presentación de resultados se indica que la coordinación de calidad realiza seguimiento a las actividades definidas, 4) se aclara que la evaluación de desempeños de los cargos	30/04/2019
11	Se da lectura al procedimiento y se ajustan actividades asociadas con la aplicación de encuestas a otros eventos, la participación de la dirección comercial en la ejecución de encuestas a los eventos que lo requieran y se incorpora como actividad en 5.4 que los resultados de las encuestas son insumo para la evaluación de desempeño de la organización y se entregan a la coordinación de talento humano para actualizar la matriz de indicadores.	30/05/2018
10	Se modifica el alcance del procedimiento, en condiciones generales se incluye 1. Un cuadro que especifica los eventos o escenarios que utiliza la organización para la evaluación de la satisfacción de los clientes, 2. Todos los resultados de las encuestas son publicadas en la intranet, en Procedimiento, 3. El ítem presentación de los resultados, seguimiento y plan de acción, la ubicación de la carpeta magnética para registro de las tabulaciones e informes de resultados.	26/08/2016
9	Se modifica el propósito y el alcance del procedimiento. Se amplían los ítems del numeral CONDICIONES GENERALES, aclarando que la encuesta se puede realizar vía un proveedor, "in house" o difusión masiva. Se complementa el procedimiento con las actividades para la aplicación tanto de la encuesta de satisfacción al cliente (anual) como la aplicada por eventos. El Formato de encuesta General de Satisfacción del Cliente fue modificado el 02/03/2015, se incluyen preguntas al cuestionario relacionadas con gestión gremial y medios de comunicación.	19/06/2015
8	Se reorganiza el documento con los siguientes ítems: 5.2. Aplicación de la encuesta general, 5.3. Presentación de los resultados, seguimiento y plan de acción y 5.4 Archivo. Se elimina Diagrama de flujo del procedimiento (C-D01-PGC-06), Se modifica el Formato de encuesta General de Satisfacción del Cliente (C-F01-PGC-06) dados los comentarios de todas las áreas para obtener más información que permita mejorar. Se ajusta a la versión 8.	18/02/2013
7	Modificación del Formato de encuesta General de Satisfacción del Cliente, aclaración en los puntos 8,9 y 10 del procedimiento, relacionando explícitamente que ante los resultados se usan los formatos de acciones correctivas, preventivas y de mejora.	31/03/2011
6	Eliminación de los Formatos de Encuesta de satisfacción del Cliente Revista Donde Vivir (C-F02-PGC-06) y de Encuesta de Satisfacción del Cliente Coordenada Urbana (C-F03-PGC-06), dado que la encuesta general contiene la evaluación de estos productos.	20/03/2009
5	Se incluye el formato de evaluación del Cliente de Coordenada Urbana como Anexo.	10/03/2008
4	Se actualizó el procedimiento y se modificaron los formatos.	31/01/2007
3	Se modificó asistente de calidad por coordinador de calidad.	30/05/2006
2	Se modificó Coordinador de Calidad por Asistente de Calidad. Se especificó que los responsables de procesos son los encargados de generar las acciones corr/prevent o mejora.	31/07/2005
1	En la reunión de la revisión por la dirección se decidió que realizaría la evaluación de la satisfacción del cliente anualmente. Se Actualizaron los formatos de las encuestas	08/02/2005
0	Creación del documento	17/03/2004

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	<b>CÓDIGO:</b> C-PGC-06 <b>FECHA:</b> 26/09/2022 <b>VERSIÓN:</b> 14
---	---	---

## Anexo No. 1 Lista de Chequeo para Gestionar Aplicación de encuestas en Eventos

### PLANEACIÓN

1. De forma mensual, Conocer los eventos que se realizan en la organización.
2. Tener la fecha de los eventos que se van a realizar.
3. Identificar al organizador del evento: el área responsable y contacto del evento en su agenda académica.

### DISEÑO

Preferiblemente 10 días hábiles antes del evento.

1. Solicitar al organizador o interlocutor del evento la viabilidad de diseño de la encuesta.
2. Confirmar por correo el montaje de la encuesta y agendamiento para su diseño.
3. Diseñar la encuesta:
  - a. Colocar logos del evento preferiblemente.
  - b. Sin errores de ortografía, iniciar con mayúscula.
  - c. Escribir correctamente los nombres de las conferencias y de los conferencistas.

Nota: Si es necesario, recordar al organizador que los resultados de la encuesta alimentan el indicador de evaluación de desempeño del cargo (indicador de satisfacción del cliente)

### REVISIÓN DE LA ENCUESTA

1. Diseñar junto con el organizador o interlocutor del evento la encuesta.
2. Gestionar que se revise y se apruebe la encuesta.
3. Para encuesta virtual, confirmar:
  - a. Si se incluye por sondeo (preguntas individuales a través de la plataforma virtual del evento). Si es así debe enviar por correo electrónico las preguntas de la encuesta para hacérselas llegar al proveedor.
  - b. Entregar la encuesta en caso de que requieran aplicarla al final del evento.

### ENVIO DE LA ENCUESTA

El día finalizado el evento o el siguiente día hábil:

1. Confirmar si una vez finalizado el evento, se generaran memorias. Si se generan memorias confirmar quien y qué área las genera. Al día siguiente solicitar las memorias (Por correo o por chat de teléfono).
2. Confirmar cuantos asistentes/participantes estuvieron en el evento. Este dato es importante para calcular la muestra de la encuesta versus los participantes.
3. Conectar el link de la encuesta con las memorias del evento.
4. Confirmar el día que se enviará la encuesta. Una vez aclarado esto, contar 3 días hábiles y proceder a revisar en la plataforma de Google el número de encuestas que se han respondido.
5. Si las encuestas no han llegado al mínimo esperado (indicado en las Condiciones Generales), solicitar el mismo día, al organizador o interlocutor del evento que sea posible el envío nuevamente de la encuesta para aumentar los resultados.
6. Hacer seguimiento (es decir, llamar, revisar quien realiza el envío y cuando lo envió) para monitorear que hayan enviado el recordatorio y a la vez seguimiento al avance de los resultados en el google forms.

### INICIO DE TABULACION

El día 10 hábil de haber enviado la encuesta y haber surtido los pasos anteriores, se procede a cerrar la encuesta:

1. Confirmar con el organizador o interlocutor del evento cuantas encuestas se recogieron.
2. Se inicia tabulación, manteniendo la información histórica de su evento en versión anterior.
3. Se monta presentación, confirmando con la coordinación de calidad el formato de presentación (en caso de que haya cambiado).
4. Se entrega tabulación y presentación para revisión final.

### PRESENTACION

1. La Coordinación de calidad envía a las áreas intervintes los resultados de la encuesta.
2. Los siguientes dos días hábiles iniciar con la actualización del indicador de satisfacción del cliente de la organización que corresponda.

<b>ELABORADO POR:</b> COORDINADORA DE CALIDAD	<b>REVISADO Y APROBADO POR:</b> COORDINADORA DE CALIDAD	PÁGINA 5 DE 5
--	--	---------------